

Gestion des conflits

Si les conflits font partie intégrante de la vie d'une structure professionnelle, il est important d'en comprendre les causes pour apaiser la situation et, pourquoi pas, finalement en tirer profit. Ce programme a été conçu pour répondre à vos besoins spécifiques en matière de gestion du conflit, en vous fournissant les compétences, les stratégies et les outils nécessaires pour prévenir, anticiper et résoudre les conflits de manière efficace dans votre environnement professionnel.

Durée: 7.00 heures (1.00 jours)

Profils des apprenants

- Cette formation s'adresse à tous les professionnels en contact avec le public, notamment les responsables de service clientèle, les agents d'accueil, les travailleurs de la santé, les éducateurs et tout individu souhaitant améliorer ses compétences en gestion de conflits.

Prérequis

- Aucun

Accessibilité et délais d'accès

En cas de situation de handicap nécessitant des adaptations spécifiques, n'hésitez pas à contacter notre référent handicap :
Mme Cinthia GRANVILLE
Email : essor.cf@gmail.com

Nos locaux ne sont pas équipés pour l'accueil de personnes à mobilité réduite. Cependant nous pouvons adapter le lieu de la formation vers une salle extérieure afin de bénéficier d'une qualité d'accueil.

Qualité et indicateurs de résultats

Objectifs pédagogiques

- Doter les participants des compétences essentielles pour anticiper, gérer et résoudre efficacement les conflits qui peuvent survenir lors de l'interaction avec le public.
- Mettre l'accent sur la prévention proactive des conflits et l'application de stratégies de résolution adaptées à divers contextes

Contenu de la formation

- Prévenir les conflits
 - Repérer les signaux d'alerte : Physique, verbaux, comportementaux
 - Comprendre ce qui sous-tend le conflit : cause organisationnelles, interpersonnelles
 - Comprendre la nature des conflits : intérêt, valeurs, personnalités, quiproquos
 - Minimiser le risque d'apparitions des différends : Bonne pratiques managériales et attitudes à proscrire
 - Mise en situation: expérimentation des attitudes favorisant un bon climat dans l'équipe
- Décoder le conflit grâce à l'écoute et au questionnement
 - Pratiquer l'écoute active pour délimiter les enjeux du conflit
 - Décrypter les propos de son interlocuteur avec le métamodèle
 - Repérer les émotions en présence et identifier les besoins, les attentes

- Résoudre un conflit
 - Bien analyser la situation pour choisir la meilleure stratégie
 - Prendre en compte les aspects émotionnels pour apaiser un interlocuteur réactif
 - Désamorcer les attitudes " manipulatrices"
 - Gérer les comportements de violence
 - Privilégier une négociation gagnant/gagnant
- Utiliser les outils de la médiation
 - Définir et cadrer le périmètre de la médiation
 - Comprendre l'intérêt des entretiens individuels
 - Ouvrir la séance de médiation
 - Accompagner les parties dans la recherche d'une solution gagnant/gagnant
 - Conclure la médiation et gérer l'après conflit

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

Madame Cintha GRANVILLE - Directrice du centre de formation

Madame Neisha ALEXANDER - Coordinatrice pédagogique

Madame Jeannette ALOEBOETOE - Coordinatrice de parcours social et professionnel

Madame Emmanuella KAYAMARE - Assistante de formation

Moyens pédagogiques et techniques

- Scénarios pratiques : Cas pratiques , Jeux de rôles
- Simulation, exercice de groupes
- Vidéos instructives

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Evaluation des compétences , Evaluation post- formation , Evaluation formatives
- Feuille d'émargement

Prix : 750.00